

消委會首八月接逾千宗相關投訴 機票附加服務不對辦 千元選窗口位竟封窗



港人經常出外旅遊，購買機票時有關附加服務或會貨不對辦。今年1至8月消委會接獲1057宗投訴，有消費者額外加

購逾千元購買指定窗口座位，登機時才被告知未能安排；機票包含手提行李，但到閘口臨時被要求將手提行李寄艙託運，事主狼狽地在地上整理行李，影響消費者的安排和飛行體驗。

消委會建議業界加強與消費者溝通，若遇服務調動要適時及盡力為乘客提供具體和準確的資訊，航空公司或外判地勤亦應加強培訓職員待客之道。

大公報記者
鍾佩欣（文） 林少權、鄧浩朗（視頻）

近年不同航空公司推出五花八門的機票種類，除了不同艙位外，消費者還可付費選擇各項附加增值服務，比如座位位置、優先辦理登機及領取行李、增加託運行李數量、預購飛機餐等，但安排不當容易引起消費糾紛。

登機被要求手提行李寄艙

近年消委會屢次接獲消費者對航空公司服務的投訴。投訴人區先生一家四口在航空公司購買四套往來東京的機票，額外繳付1040元指定座位附加費，包括回程時兩個指定的窗口座位。出發前區先生收到電郵通知，指回程的航班將會更改抵達時間，但未有提及座位調動的安排。回程當日，區先生被安排新座位，其窗口已被封上，並放置了一個雜誌架。航空公司解釋，由於更改機型，因此座位被調動，但願意退回回程的指定座位附加費560元。

投訴人林小姐從曼谷返港，票價包括可攜7公斤的手提行李，惟到達機艙門口時，被職員要求將手



▲今年截至8月消委會接獲1057宗涉及航空及機票服務投訴。

提行李寄艙，事主只能狼狽地在地上整理行李。投訴人認為就算沒收取寄艙費，託運與手提行李性質大不同，要求航空公司退回部分機票費用。航空公司最終就職員的處理手法及態度致歉，但未能安排退款，稱由於機艙內的頭頂置物一般是「先到先得」，如遇爆滿，就有可能需要寄艙託運。

投訴人李先生在航空公司購買兩套由香港往返泰國的機票，並以每人每程50元加購優先服務，包括優先上機等服務。投訴人發現原來其他乘客亦可同時登機。回程時，投訴人其中一件行李需時20分鐘才到達輸送帶，航空公司解釋不排除因運送行李是由另一承辦商負責而有所延誤，最終航空公司願意全數退回優先服務費用。

消委會促加強與乘客溝通

消委會建議，業界應加強與消費者之間的溝通，例如考慮將預選座位的變更納入主動通知的範疇，讓乘客可及早應對；消費者行李懷疑因丟失了優先掛牌而未能享有優先安排，航空公司應負責做好交接，確保訊息正確傳遞。

消委會又指出，投訴案件中，航空公司臨時要求乘客將手提行李箱寄艙，與消費者原本購買的服務不符，過程忽略消費者的感受，航空公司宜審視整個流程，包括機艙頭頂置物箱的管理安排及職員的培訓。



選購機票建議

- 消費者訂票前先做好規劃，再因應自身需要決定是否需要選擇預選座位、手提及託運行李數量、優先登機安排或機上餐點等附加服務。
- 經旅行代理商或預訂平臺購買機票，消費者於購買前可以留意價格是否包括上述各項附加服務，及可否於預訂後再加購或更改。
- 如收到任何與航班有關的變更通知，消費者應特別留意變更內容，如不接受新安排，應即時聯絡航空公司或預訂中介作跟進，航空公司亦應盡力配合消費者的需要。
- 消費者應保留所有機票預訂紀錄和行程，以備發生糾紛時，可以作為追討憑據。

資料來源：消委會

「港車北上」小貼士

了解「港車北上」申請要求

「港車北上」對申請人、駕駛者及車輛均設有不同要求，例如申請人須為申請私家車的登記車主、司機須持有效出入證件，以及車輛必須為8座（包括司機）或以下等。

提前購買保險 衡量加購非強制性保險的需要

由於「交強險」的法定最低保障或未能足以應付交通事故引致的賠償責任，建議消費者考慮加購「商業險」以增強保障。

預先規劃路線

內地在道路設計、交通規則、車輛行駛方向，以至路牌的標示等均與香港有頗大分別。消費者宜提早擬定行程及路線。

駕駛時要小心 過馬路時要留神

消費者在過馬路時切記先看清楚路面情況，勿單依靠行人過路燈的指示，以免發生意外。

向保險公司了解索償及理賠程序

萬一在內地遇上交通事故，須致電廣東省地方交通事故處理熱線報案，並聯絡保單上提供的保險理賠機構備案。

資料來源：消委會

港車北上購買「交強險」 各種保費相差近四成

【大公報訊】記者鍾佩欣報道：隨着大灣區不斷融合發展，現時有更多元化的跨境交通選擇。惟兩地的保險法規不同，駕駛者需要為車輛額外購買「交強險」（機動車交通事故責任強制保險）。消委會調查12間保險公司，發現「交強險」計劃的年度保單最多相差逾300元，即近四成，並有機會不足以應付賠償責任，建議駕駛人士額外購買非強制性「商業險」加強保障。不過「商業險——第三者責任」保額相同，保費相差逾六成。

籲額外購「商業險」加強保障

消委會發現，以6座以下車輛為例，在各種「交強險」計劃的年度保費中，「三井住友海上火災保險（香港）有限公司」及「立橋保險有限公司」價錢最低為832元，價格最高為「安盛保險有限公司」的1159元，相差近四成。

消委會提醒，「交強險」的保障範圍及保額或未必足以應付賠償責任，消費者宜考慮是否有

加購「商業險」，「商業險」中包括「第三者責任」保險及「車上人員責任」保險兩種保險為獨立計劃，消費者可選擇同時投保兩種計劃，或只投保其中一種。

12間保險公司提供的「商業險——第三者責任」計劃年度保單相差大，以6座以下的車輛及保障額為人民幣200萬元為例，「商業險——第三者責任」計劃的年度保費由最低為1009元，分別是「中國交銀保險有限公司」、「中國太平保險（香港）有限公司」、「三井住友海上火災保險（香港）有限公司」；最高為「世聯保險有限公司」的1666元，相差約65%。

消委會表示，內地的第三者責任保險並不包括在受保汽車上的乘客，與本港第三者保險並不同，本地的汽車「第三者保險」承保因意外導致任何除駕駛者外（即包括乘客）的人身受傷、死亡及財產損毀所產生的法律責任，若駕駛者希望為乘客增添保障，則應加購「商業險——車上人員責任」。

消委會接4191宗舒適堡投訴 涉款1.4億

【大公報訊】記者華英明報道：連鎖健身中心舒適堡早前全線結業，令一眾以預繳方式購買套餐和續會的苦主損失慘重。消委會昨日（16日）公布，截至昨日傍晚6時，共收到4191宗相關投訴，涉及65歲或以上長者的投訴增至212宗，涉及總金額逾1.39億元，平均每宗個案涉及金額33215元，3宗個案涉款超過100萬元，金額最高一宗涉及181萬元，最低一宗涉及99元。消委會稱，仍在努力接觸接手健身中心的新投資者。

與新營運者簽約或影響索償

舒適堡灣仔分店改為另一品牌「Healthy」接手營業，消委會總幹事黃鳳嫻重申，新公司所提供的

合約條款不清晰，消費者若申請了，有機會影響消費者對現有商戶索償的權益，所以消費者不應急於簽約，而消委會目前仍未接觸到有關公司。

黃鳳嫻表示，政府需時重新檢討是否立法規管設立冷靜期，最快是業界自願提供冷靜期，有助建立消費者信心，而冷靜期雖可針對高壓式或誤導銷售，但非百分百有用，在舒適堡個案中，不少消費者是長期光顧並簽署多份合約。她認為，規管健身行業預繳式消費，可參考美加和內地等，設有限服務年期和金額，並在合約列明風險提示等做法。

消委會表示，會密切留意事態發展，消費者如有需要，可聯絡消委會尋求協助。

選購及使用 陶瓷餐具小貼士



▲消委會建議市民購買陶瓷杯碗前，應檢視產品上的標籤資料，是否標示符合相關食品安全標準。

1. 檢視產品上的標籤資料，是否標示符合相關食品安全標準、或用於接觸食物的標誌、是否適用於微波爐和洗碗機等。

2. 避免選購內腔和口緣等食物接觸面有鮮艷顏色（如橙色、紅色或黃色）或裝飾圖案，以及裝飾在釉面上的產品。

1. 當陶瓷餐具表面出現缺口、裂縫、磨損或刮痕等現象，不應繼續使用，以防破損表面可能釋出有害的重金屬及容易藏污納垢。

2. 如發現釉面有腐蝕現象，或清洗後釉面上出現粉狀灰色殘留物，這代表餐具可能會釋出較多鉛或其他有害物質，建議停用。

3. 初次使用前，嘗試用食用醋浸泡餐具數小時，若發現醋的顏色有明顯變化應考慮停用。

資料來源：消委會

測試30款陶瓷杯碗 近半釋出有害重金屬

【大公報訊】記者鍾佩欣報道：市民用餐時有機會使用陶瓷餐具，消委會測試市面上較常見的30款陶瓷餐具，包括15款陶瓷杯和15款陶瓷碗樣本，模擬在常溫及微波爐加熱情況下使用，結果發現在常溫測試中，約三成半樣本的內腔或口緣位置，釋出不同濃度的鉛，逾一成樣本釋出鎘，均低於相關國際及內地標準的安全上限。消委會表示，全部樣本通過微波爐測試。

10元國產水杯完勝310元英製水杯

30款陶瓷餐具中，近一半樣本會釋出鉛和鎘等有害重金屬，被人體攝入會影響健康，其中英國出產品牌「Dunoon Fine Bone China」的水杯售價310元，但均檢出會釋出鉛和鎘，評分只有三星半；至於售價10元的中國品牌「佳煌」的水杯，未有檢出有害重金屬，總評五星。

結果顯示，6款陶瓷杯及5款碗樣本內腔部分釋出鉛，包括「17安士色釉水杯（947-2074）」、「陶瓷耳杯」、「Miniso」、「repeat repeat」、「Dunoon Fine Bone China」、「DYNASTY Fine Bone China」、「本瓷藍花4.5吋中式飯碗（CH3269-4.5）」、「陳設瓷器一合興隆瓷莊」、「iCi LA VIE」、「松昌」以及「Cheng's」；另有三款陶瓷杯樣本內腔部分釋出鎘，包括「Daiso」、「Dunoon Fine Bone China」、「小號四方杯 Venus Porcelain (224-301)」。

消委會引用國際癌症研究機構說法，無機鉛化合物可能對人類造成癌症風險，可能會導致胎兒、嬰幼兒及兒童智力下降、生長遲緩及過度活躍等問題。而長期攝入鎘可能損害腎功能。

地產代理瞞物業屬凶宅 被買方撤銷交易兼索賠

【大公報訊】記者鍾佩欣報道：置業是不少港人夢想，而地產代理所提供資訊相當重要，今年首八個月消委會接獲11宗涉及地產代理的投訴。過去曾有地產代理無向買方披露單位曾經發生墮樓事故、提供失實平面圖等個案。消委會提醒若地產代理就物業狀況作出失實陳述而誘使買家購買物業並蒙受損失，根據《失實陳述條例》，買家有權追討賠償。

消委會提到，過去一宗買賣二手物業案例中，有關單位曾發生墮樓事故，買方曾諮詢地產代理「有冇古靈精怪」及「冇唔唔妥唔嘛」，得到「沒有」的回覆。買方在簽署臨時買賣合約後發現墮樓事故，最終法庭裁定地產代理須向買方賠償已向賣方支付的訂金；另一個案是地產代理向買方介紹一套連花園的村屋，並沒有告訴買方該物業其實只包含村屋，而與村屋相連的花園是向政府以短期租約形式租用。最終被法庭裁定失實陳述，買家成功撤銷交易，並向賣方、地產代理取回訂金。

簽約前核實資料免被誤導

消委會提醒，地產代理的角色存在一定的複雜性，有關地產代理以及買賣雙方的責任取決於具體事實和所訂立的協議，一旦發生爭議，消費者未必可撤銷交易，而只能「撞訂」或完成交易，再向地產代理追討損失，追討亦涉及龐大費用和複雜的法律程序，呼籲買家買賣物業時，不要委託無牌經紀，若有需要時，消費者可尋求獨立法律意見，以保障自身權益。

消委會接4191宗舒適堡投訴 涉款1.4億

【大公報訊】記者華英明報道：連鎖健身中心舒適堡早前全線結業，令一眾以預繳方式購買套餐和續會的苦主損失慘重。消委會昨日（16日）公布，截至昨日傍晚6時，共收到4191宗相關投訴，涉及65歲或以上長者的投訴增至212宗，涉及總金額逾1.39億元，平均每宗個案涉及金額33215元，3宗個案涉款超過100萬元，金額最高一宗涉及181萬元，最低一宗涉及99元。消委會稱，仍在努力接觸接手健身中心的新投資者。

與新營運者簽約或影響索償

舒適堡灣仔分店改為另一品牌「Healthy」接手營業，消委會總幹事黃鳳嫻重申，新公司所提供的

合約條款不清晰，消費者若申請了，有機會影響消費者對現有商戶索償的權益，所以消費者不應急於簽約，而消委會目前仍未接觸到有關公司。

黃鳳嫻表示，政府需時重新檢討是否立法規管設立冷靜期，最快是業界自願提供冷靜期，有助建立消費者信心，而冷靜期雖可針對高壓式或誤導銷售，但非百分百有用，在舒適堡個案中，不少消費者是長期光顧並簽署多份合約。她認為，規管健身行業預繳式消費，可參考美加和內地等，設有限服務年期和金額，並在合約列明風險提示等做法。

消委會表示，會密切留意事態發展，消費者如有需要，可聯絡消委會尋求協助。

威脅不購物內地客 惡導遊被釘牌

【大公報訊】本地導遊林俊輝今年2月13日接待內地旅行團時，被投訴在旅遊巴上對團友作出惡劣言行及不當行為。他不滿整團30名團友沒有在商店內購物，稱「你哋參加購物團就係要買嘢」，否則不如參加純玩團；林俊輝曾威脅旅客會影響及後的行程安排等。

旅監局：損害業界聲譽

旅監局接獲涉事旅客投訴後立即展開調查，林俊輝承認其言行有損香港旅遊業界聲譽。旅監局於本月12日裁定林俊輝行為嚴重不當，損害業界的聲譽，因此根據《旅遊業條例》第111條採取紀律行動，正式撤銷其導遊牌照，是旅遊業監

管局成立四年以來首宗個案。旅監局行政總裁方安妮昨日在一個電台節目中批評涉事導遊的做法是不專業、無道理。

方安妮透露，有關旅行團的團費約500元，並非「零團費」或「負團費」。她表示，事發今年2月，局方收到內地旅客電郵投訴後，花了兩個月才聯絡到投訴人，其後再搜證了解其他團友的感受，以及邀約被投訴的導遊見面，因此到事發超過半年後才公布撤銷導遊牌照。她強調，整個過程公平公開，由紀律委員會了解整件事件。

方安妮續指，據知被投訴的導遊有悔意，半年後可重新申請牌照。

責任編輯：鄭小萍 美術編輯：蕭潔景